

# CASE STUDY<sup>+</sup>

---

## COACHING SYSTÉMIQUE – COMMUNICATION (avec indicateurs de préférence de comportement<sup>®</sup>.) – individuel avec proches

### CLIENT :

Manager et sa secrétaire de direction. - SECTEUR D'ACTIVITÉ – ETAT

### PROBLÉMATIQUE :

Liliane, secrétaire de direction et son responsable direct sont en conflit.

Elle a fait de nombreuses erreurs et la direction des ressources humaines lui propose un coaching.

Si elle ne change pas son attitude, elle risque le licenciement, malgré ses nombreuses années d'ancienneté et d'expérience dans l'entreprise.

### APPROCHE ATP :

- Analyse objective et factuelle de la situation.

Après analyse, les deux protagonistes participent à la situation de conflit. Ils ne se comprennent pas et attendent que l'autre se comporte de la même manière qu'eux-mêmes, sans exprimer clairement leurs attentes. Cela va de soi : l'autre doit comprendre ! Or ils ne parlent pas le même langage, n'ont pas les mêmes croyances, ni les mêmes préférences de comportement<sup>®</sup>.

Tout est toujours interprété selon leur propre vision, dans leur propre référentiel, que l'autre ne comprend pas. Cela a un impact important sur la concentration de Liliane qui se sent toujours harcelée et dénigrée. Son travail s'en ressent inévitablement.

- Travail sur les préférences de comportement<sup>®</sup> de chacun, la prise de conscience et la communication individuelle.

15 séances avec l'un, l'autre ou les deux, mais plus spécifiquement avec la secrétaire.

### RÉSULTATS :

Le conflit a été résolu.

Dès le moment où il y a eu entente et compréhension mutuelle, le respect s'est naturellement instauré et la confiance a pu reprendre place.

La motivation a augmenté, et le changement a pu prendre place. Les erreurs ont disparu.

Après 5 ans, leur collaboration fonctionne toujours bien.